

Programa especializado

En español

100% en vivo

Colectivo<sup>23</sup>

# Service Design

Junto a **IDEO**

Potenciado con:



Data Analytics



Storytelling



Inteligencia Artificial



🕒 64 horas de aprendizaje

# Índice

1.

## ¿Qué es Service Design?

¿Qué hace un Service Designer?

2.

## Temario

Conoce los contenidos del programa.

4.

## Practitioners e Inspiration Shots

Descubre quiénes te enseñarán.

5.

## ¿Quiénes somos?

Qué dicen algunos talentos de la región.

6.

## ¿Cómo acelerar tu carrera profesional?

Requisitos para graduarse.

7.

## Inversión

Modalidades de pago.



# ¿Qué es Service Design?



Busca mejorar la experiencia del usuario.



Es la creación, planificación y organización de los componentes de un servicio.



Se basa en diversas metodologías para diseñar servicios que sean útiles.

## ¿Qué hace un Service Designer?

### - Investigar y mapear experiencias:

Comprender las necesidades del usuario y cómo interactúan con los servicios eligiendo las herramientas pertinentes.

### - Diseñar procesos y soluciones:

Crear propuestas que optimicen la experiencia del usuario a lo largo de todo el servicio, asegurando que estas mejoras también beneficien a la organización.

### - Colaborar con equipos multidisciplinares:

Trabajar con equipos de desarrollo, marketing, operaciones, entre otros, para garantizar que el servicio se implemente de forma eficaz y alineada con los objetivos del negocio.

### - Prototipar y testear servicios

Desarrollar versiones de prueba de los servicios utilizando herramientas de diseño para identificar posibles fallos y mejorar antes del lanzamiento final.

### - Optimizar y mejorar continuamente

Evaluar el servicio una vez implementado, usando KPIs y feedback de usuarios para realizar ajustes que aseguren su evolución y efectividad.

# IDEO

Es una de las consultoras de innovación y diseño más importantes del mundo.

En este programa, conectarás con expertos mundiales, presentarás tu solución en un proyecto y recibirás feedback en vivo de Directores y Heads de IDEO.



# Temario

¿Qué aprenderás en este programa especializado?

Setting the stage		1. Primera sesión donde tendrás tu Inposhot inicial y descubrirás por qué es una experiencia única de aprendizaje.	
<p><b>1.</b> Introducción al Service Design</p>	<p>Comprenderás los <b>principios del Service Design</b>, desde su evolución hasta su aplicación práctica en entornos de negocio.</p>	2. Definiciones y orígenes del Service Design	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es el diseño de servicios?</li> <li>- Diferencias entre producto y servicio</li> <li>- La evolución histórica del Service Design</li> <li>- Human centered design</li> <li>- Doble diamante</li> </ul>
		3. Definiciones y modelos afines al Service Design	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La economía de los servicios</li> <li>- Servicios y experiencias</li> <li>- Transformación del producto</li> <li>- La lógica dominante de servicio</li> <li>- Conocemos la empresa</li> </ul>
		4. Niveles de servitización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servitización</li> <li>- Análisis de casos de servitización</li> <li>- Canvas de servitización</li> </ul>
		5. El valor de un servicio en un ecosistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor de un servicio</li> <li>- De interacciones a constelaciones de valor</li> <li>- Value Framework</li> </ul>
		6. Fundamentos de la colaboración y principios de diseño	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamentos de la colaboración</li> <li>- Mapeo de stakeholders</li> <li>- Escala de los buenos servicios</li> </ul>
		7. De la teoría a la práctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deep dive de IDEO</li> <li>- De la teoría a la práctica</li> <li>- Mindset por encima del toolset</li> </ul>
		<p><b>2.</b> Entendimiento del problema</p>	<p>Comprenderás los problemas en el diseño de servicios y aplicará <b>herramientas como el experience mapping, service blueprint y ecosystem mapping</b> para entender el problema.</p>
9. Considerando los sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoría sobre el Systems Thinking</li> <li>- Teoría del Modelo Iceberg</li> <li>- Teoría y aplicación del Mapa de Ecosystematy Solution Tree</li> </ul>		
10. Herramientas para el mapeo de experiencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapeando experiencias</li> <li>- Journey Map</li> <li>- Rough Experience Mapping</li> <li>- Service Blueprint</li> </ul>		
11. Mapeando la experiencia de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Q&amp;A con la empresa</li> </ul>		
12. Aplicando el How Might We para resolver desafíos de diseño	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideraciones para el mapeo de experiencias</li> <li>- Elaboración del Rough Experience Mapping de la empresa</li> <li>- Elaboración del Service Blueprint de la empresa</li> <li>- How Might We</li> </ul>		
13. De la teoría a la práctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones del avance del reto</li> <li>- Deep dive de IDEO</li> </ul>		

**Aprende y aplica:** a lo largo del programa se trabaja con una empresa real como proyecto.



<h3>3. Conceptualización y definición de un servicio</h3> <p>Potenciado con:</p> <div style="background-color: #28a745; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;"> <b>Inteligencia Artificial</b> </div>	<p>Comprenderá cómo crear una <b>propuesta de valor sólida para una idea de solución</b>; aplicará los lineamientos necesarios para definir el servicio y diseñará el nuevo Journey To Be, visualizando la futura experiencia del usuario para asegurar una implementación eficiente.</p>	<p>14. Ideación y propuesta de valor</p> <p>15. Principios de diseño</p> <p>16. Del "As-is" al "To-be"</p> <p>17. Del storytelling al concepto</p> <p>18. Nos ponemos en marcha</p> <p>19. Reflexiones finales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métodos de ideación</li> <li>- Propuesta de valor</li> <li>- Caso Manzana Verde</li> <li>- Principios de diseño y experiencia</li> <li>- Escala de los principios de diseño</li> <li>- Caso Figma</li> <li>- Caso Ebay</li> <li>- Caso Tyba</li> <li>- Journey to be</li> <li>- Teoría y práctica de Storytelling</li> <li>- Herramienta: Estructura de los 3 actos</li> <li>- Dimensiones del servicio</li> <li>- Indicaciones para el Design Review</li> <li>- Deep Dive de IDEO</li> <li>- Espacio para resolver dudas</li> <li>- Inspiration Shot</li> </ul>
<b>Design Review</b>		20. Design Review	Presentación del avance del proyecto.
<h3>4. Experimentación</h3> <p>Potenciado con:</p> <div style="background-color: #28a745; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;"> <b>Data Analytics</b> </div>	<p>Comprenderás cómo realizar la experimentación de un servicio; aplicará herramientas clave como la <b>creación de hipótesis y la medición de métricas de éxito en un entorno de prueba de servicios</b>.</p>	<p>21. Experimentación.</p> <p>22. ¿Cómo se estructura un experimento?</p> <p>23. ¿Qué vamos a probar?</p> <p>24. Definición de métricas</p> <p>25. Criterios de éxito</p> <p>26. Presentaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De idea a prototipo</li> <li>- Experimentación</li> <li>- Principios del prototipado de un servicio</li> <li>- Consejos para prototipar un servicio</li> <li>- Test Card: hipótesis</li> <li>- Hipótesis</li> <li>- Test Card: prueba</li> <li>- Storyboard</li> <li>- La lógica detrás de medir las cosas</li> <li>- Los elementos básicos</li> <li>- Métricas generales y de servicio</li> <li>- Actividad: Elegir las métricas correctas</li> <li>- Criterios de éxito</li> <li>- Creamos nuestra test card</li> <li>- Deep Dive de IDEO</li> <li>- Presentación</li> </ul>
<h3>5. Storytelling y portafolios</h3> <p>Potenciado con:</p> <div style="background-color: #28a745; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;"> <b>Inteligencia Artificial</b> </div> <div style="background-color: #28a745; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block; margin-top: 5px;"> <b>Storytelling</b> </div>	<p>Comprenderás el estado actual de la práctica del Service Design; <b>identificará los caminos de crecimiento que podrá optar al concluir la ruta; y adoptará una visión estratégica</b>.</p>	<p>27. Ahora ¿Cómo "vendo" mi proyecto?</p> <p>28. Conociendo más el rol en el mercado actual</p> <p>29. Mi futuro como Service Designer</p> <p>30. Arma tu cv y portafolio</p> <p>31. Presentación de caso de portafolio</p> <p>32. Reflexiones Finales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo abordamos un proyecto de service design?</li> <li>- Storytelling</li> <li>- Viaje del practitioner cómo service designer</li> <li>- Habilidades del service designer</li> <li>- ¿Cómo profundizo mi conocimiento?</li> <li>- ¿Dónde puedo aplicar?</li> <li>- Herramienta: Hoja de ruta hacia mi práctica de Service Design</li> <li>- Mi futuro como Service Designer</li> <li>- ¿Qué se busca en un service designer?</li> <li>- ¿Cómo armar un CV?</li> <li>- ¿Cómo armar un portafolio de servicios?</li> <li>- Herramienta: Plantilla de casos y portafolio de service design</li> <li>- Presentar el portafolio.</li> <li>- Dar feedback de la actividad.</li> <li>- Deep Dive de IDEO</li> <li>- Preparación para el Final Pitch</li> <li>- Inspiration shot</li> </ul>
<b>Final Pitch</b>		34. Final Pitch	Presentación final grupal a un jurado de líderes en Service Design con feedback en vivo.
<b>Graduación</b>		35. Ceremonia de Graduación	Ceremonia virtual y reconocimiento a primeros puestos.

## Inspiration Shot: Charlas maestras con experiencias y conocimientos de las mejores empresas del mundo



**Armando Herrera** 🇲🇽  
Head Of CX/UX en [Cinepolis Corporativo](#)

Product Designer enfocado en: arquitectura, análisis, diseño y desarrollo de aplicaciones web. Con experiencia en áreas de UX y Frontend.

**IDEO**

**Masterclass exclusiva por IDEO**  
Serás parte de una sesión exclusiva con un líder de IDEO

Una charla maestra en vivo, que te inspirará y desafiará a repensar el enfoque del diseño de productos digitales. Prepárate para aprender sobre la estrategia de marcas reales como Lego, Mattel, IKEA y más.

## Tus practitioners: Te enseñarán profesores de talla mundial que lideran grandes proyectos



**Mila Alva** 🇲🇽  
Founder & CEO de [WOW HCD](#)

Founder & CEO en WOW HCD, Head of Experience Design en MiCasita Hipotecaria. Ex DesignOps Lead y ex-CoE Lead de Service & Behavioral Design en RIMAC Seguros.



**Hiroshi Shibata** 🇲🇽  
Associate Design Director en [Santander](#)

Ha trabajado en proyectos de innovación y estrategia de diseño para Uber, Facebook, Microsoft, entre otros, con soluciones para el crecimiento de sus negocios a través de un enfoque centrado en el ser humano.



**Itzel Urbán** 🇲🇽  
UX Design Manager en [BBVA](#)

+7 años de experiencia en el campo de la innovación. Le encanta crear impacto en la calidad de vida de las personas creando nuevas experiencias e interacciones.



**Patricia Beltrán** 🇨🇴  
Design Sr. Manager en [Addi](#)

+8 años de experiencia diseñando y desarrollando sistemas de servicios tanto para el sector público como para el privado.

**Always Iterative!** En Colectivo23 buscamos que nuestros Pasajeros tengan siempre la mejor experiencia de aprendizaje; por ello, el orden y nombre de los temas de los Módulos, así como los Practitioners podrían ajustarse durante la Ruta. Siempre buscaremos brindarte la mejor calidad de aprendizaje.



Esta es la **escuela ejecutiva** que acelera tu carrera profesional.



Líderes de las mejores empresas confían en nosotros:



“Hay un increíble soporte de lado de Colectivo23. Siempre tienen a la mano información de referencia para nosotros, está disponible para retroalimentar nuestro aprendizaje”.

**Rafael Luna Victoria**  
Jefe de procesos de comercio internacional en Interbank



“Me gusta mucho que haya esa pluralidad de personas de varios países y profesionales de diferentes industrias, los Practitioners. Hasta la fecha tengo amigos, colegas con quienes seguimos en contacto”.

**Isaach Elizarrarás**  
Product Designer en BBVA México



“Encuentras una mezcla de conocimientos técnico y habilidades blandas, porque todo es en equipo que lo aplicas luego en el trabajo”.

**Camila Pacheco**  
Service Designer en Delosí

Súmate a la comunidad que reúne al mejor talento de la región.



# Aprende, aplica y crece como profesional

## Clases vía Zoom 100% en vivo

Además, tendrás acceso a los videos y presentaciones después terminado el programa.



## Metodología práctica y aplicable

Aprende y aplica desde tus primeras sesiones. Potencia tu performance en tu trabajo.



## Contenido co-creado con expertos

Contamos con líderes globales que han diseñado cada sesión pensando en lo que el mercado y el mundo necesita.



## Conecta y recibe Feedback de IDEO

Presentarás tu proyecto y conectarás con líderes de una de las más grandes consultoras de innovación del mundo.



## Certifica todo lo que aprenderás



## Requisitos

- Asistir a tus sesiones. Tienes un máximo de 6 faltas.
- Participar activamente en tus sesiones: enciende tu cámara, tienes el chat para consultar.
- Aprobar los exámenes de cada módulo y proyecto grupal final.

**En pocas palabras, invierte en aprender nuevas habilidades y aplicarlas desde el día 1.**

# Acelera tu carrera profesional

## Inversión



**\$ 7,400 MXN**

Monto mensual en un  
plan de 4 cuotas, o

**\$ 29,600 al contado**



**S/ 1,498 PEN**

Monto mensual en un  
plan de 4 cuotas, o

**S/5,990 al contado**



**\$1,700,000 COP**

Monto mensual en un  
plan de 4 cuotas, o

**\$6,800,000 al contado**



**\$ 400 USD**

Monto mensual en un  
plan de 4 cuotas, o

**\$ 1,600 al contado**

### Formas de pago

- Paga con tarjeta de crédito o débito
- Transferencia bancaria
- Meses Sin Intereses

VISA



BCP



AMERICAN EXPRESS

BBVA

Interbank

Pago 100% seguro: tus datos están protegidos por nuestro sistema de seguridad.

**Colectivo<sup>23</sup>**

